ANALIZA EFECTELOR STRESULUI ÎN PROCESUL DE MUNCĂ

REALIZAT DE IANCU OCTAVIAN
SPECIALIZAREA MANAGEMENT
ANUL 2, GRUPA 1

Introducere

- Conform DEX, stresul este definit astfel: „termen general utilizat pentru orice factor din mediu (traumatism, emoții, frig, căldură etc.) capabil să provoace la om și la animale o stare de tensiune și o reacție de alarmă a organismului, determinând uneori îmbolnăviri grave”.
- Aproximativ trei miliarde de oameni la nivel global sunt angajați (dacă nu se iau în considerare și cei angajați informal în număr de aproximativ două miliarde) și ca urmare susceptibili stresului provenit de la locul de muncă care poate influența negativ performanța și eficiența cât și viața angajaților. Din această cauză, managementul stresului la locul de muncă este una dintre cele mai importante problemele cu care se confruntă organizațiile moderne.
- Cauzele stresului se numesc factori de stres. Acești factori sunt subiectivi, deoarece aceiași factori de stres pot afecta o persoană, dar nu neapărat și pe alta. Din această cauză, stresul nu are strict o influență negativă, un exemplu fiind când un angajat poate gestiona eficient presiunile postului, iar sarcina cu care se confruntă este aparent realizabilă, atunci stresul poate funcționa ca un factor motivant.

Cauze și surse de stres

- Au fost multe încercări de interpretare și definire a stresului și sursei acestuia. Primele încercări se regăsesc în anii 1960 când a fost creată abordarea cognitivă a personalității în psihologie, care consideră că stresul este creat atunci când individul nu este capabil sau crede că nu este capabil de rezolvarea sau gestionarea circumstanțelor unei anumite situații.

- Un sondaj efectuat unui număr de peste un milion de angajați din Marea Britanie a constatat că peste cincizeci la sută dintre ei au dezvoltat probleme de sănătate din cauza stresului. Din ce în ce mai mulți angajați par să sufere de probleme de sănătate, adesea atribuite stresului. Unii psihologi susțin că stresul la locul de muncă afectează mai mult de șaizeci la sută din toate locurile de muncă din Marea Britanie. Pe lângă că este o problemă semnificativă în prezent, este și în continuă creștere.

- Deși s-a menționat că factorii de stres sunt subiectivi, există totuși o serie de factori semnificativi care pot fi identificați ca potențiale cauze ale stresului la locul de muncă. Aceștia, desigur, vor varia în grad și importanță în funcție de locul de muncă. HSE (Health and Safety Executive – organizație guvernamentală din Marea Britanie cu rolul de a reduce probleme de sănătate și decese cauzate de locul de muncă) a identificat șase categorii de potențiali factori de stres:

CERERI (demands)

Exemple:

1. Factori intrinseci

Acest aspect se referă la caracteristici de proiectare a locului de muncă, cum ar fi spații cu un nivel ridicat de zgomot, sistem de iluminare redus sau inadecvat, lipsă de căldură, ventilație slabă, mirosuri și orice alți factori care afectează negativ capacitatea fizică sau mintală a angajatului. De exemplu, un birou cu atmosferă zgomotoasă poate afecta semnificativ abilitatea angajaților de a comunica între ei, ceea ce duce ulterior la stres și scăderea eficienței muncii.

2. Program de lucru lung

În mediul de afaceri extrem de competitiv al zilelor noastre, angajații sunt deseori obligați să aibă programe de lucru foarte lungi. Acest lucru îl va supune întotdeauna pe angajat la un nivel ridicat de stres ceea ce va dăuna eficienței și poate fi cauza unor probleme de sănătate ulterioare.

3. Volumul de muncă

Un volum de muncă excesiv într-un program strict este o sursă extraordinară de stres.

CONTROL (control)
Reprezentat de autonomia unei persoane la locul de muncă. Prin autonomie se va înțelege permisiunea angajaților de a lucra mai liber și specific propriilor dorințe pentru îndeplinirea obiectivelor. Lipsa autonomiei este corelată cu stres sporit.

RELAȚIILE DE LA LOCUL DE MUNCĂ (relationships)
Relațiile cu superiorii și colegii pot juca un rol important în nivelul de stres al unei persoane. Un mediu relațional lipsit de încredere și sprijin va crește stresul semnificativ, în mod special în organizațiile care lucrează în echipe. De asemenea, conflictul, hărțuirea și agresiunea la locul de muncă sunt puternic legate de un stres mai ridicat.

SCHIMBARE (change)
Modul în care schimbarea este introdusă, gestionată și comunicată personalului poate avea un impact asupra nivelurilor de stres, întrucât schimbările inutile sau prost planificate duc la o presiune excesivă asupra angajaților.

ROL (role)
Stresul poate fi declanșat atunci când o persoană nu înțelege clar rolul său în cadrul organizației, atunci când există conflict între roluri sau ambiguitate în ceea ce privește poziția și gradul de responsabilitate asupra celorlalți.

SUPORT (support)
Opțiuni de formare profesională, precum și încurajare, sponsorizare și resurse oferite de colegi și conducere.

Efecte ale stresului în procesul de muncă

- În funcție de intensitate, stresul la locul de muncă poate fi util sau dăunător procesului de muncă. Când este inexistent, motivația este minimă, iar performanța angajaților scade. Inițial, pe măsură ce stresul crește, eficiența tinde să crească, deoarece stresul îl mobilizează pe angajat să facă față provocărilor și de a îndeplini cerințele postului. Dacă stresul crește în continuare, va atinge un punct de saturație care corespunde cu limitele abilităților angajatului. Din acest moment stresul nu mai afectează pozitiv eficiența, iar în caz de exces mai multe studii au demonstrat că stresul afectează negativ performanța angajaților și mai ales satisfacția acestora, iar volumul de muncă prea mare, suprapunerea rolurilor în organizație și salariile inadecvate sunt principalele surse de stres care afectează eficiența muncii.
- Acest prag de stres diferă în funcție de diverși factori, cum ar fi:
  - Vârsta și statutul familial al angajaților sunt factori deosebit de importanți legat de satisfacția la locul de muncă, deoarece pe măsură ce vârsta crește, satisfacția este redusă, în timp ce cu cât vârsta este mai mică, cu atât satisfacția este mai mare, iar cei care nu au copii sau nu sunt căsătoriți regăsesc plăcere mai mare în muncă.
  - Situația financiară și nivelul de educație joacă și ele un rol foarte important. Angajații cu venituri mari și cei cu educație înaltă sunt mai ambițioși decât alte categorii. Experiență de muncă și în special anii petrecuți lucrând pentru aceeași organizație sunt factori de reducere a stresului, deoarece încrederea reciprocă între organizație și angajat contribuie la acest rezultat.

Metode de management al stresului

Descrierea postului și a rotației

Este necesară o descriere clară a postului pentru a evita ambiguitatea atribuțiilor fiecărui angajat sau conflicte de roluri. Rotația angajaților, chiar și pe orizontală, astfel încât să nu se ajungă în situații în care munca devine monotonă și plictisitoare, este foarte importantă.

Mediul de lucru

Crearea unui mediu deschis care promovează înțelegerea și comunicarea este un aspect esențial, astfel încât angajatul să simtă că este o parte valoroasă a organizației. Realizările angajaților trebuie recunoscute și lăudate, fiindcă in acest în acest fel vor adopta o dispoziție pozitivă față de rolul lor în organizație, reducându-se sentimentele de nesiguranță și stres. Condițiile adecvate ale spațiului de lucru constituie de asemenea o necesitate pentru bunăstarea și lipsa de stres a angajaților.

Siguranța locului de muncă

Sentimentele angajaților de a se simți în siguranță și că locul de muncă este stabil (plata salariilor, concediere, retrogradare etc.) sunt factori importanți la echilibrarea stresului.

Motivație

Crearea unui cadru motivator ce poate fi reajustat conform nevoilor schimbătoare va conduce la o funcționare mai eficientă. Acest sistem poate avea ca rezultat și dezvoltarea spiritului de echipă și îmbunătățirea relațiilor organizație – angajați.

Autonomie sporită cu program mai flexibil și munca de la distanță

Calitatea și abilitățile unui angajat sunt definite de finalitatea muncii sale, nu de cantitatea de timp muncită sau ora la care pleacă de la muncă. Prin acordarea unor libertăți cum ar fi un program mai flexibil sau posibilitatea de a lucra de acasă moralul poate crește substanțial, iar astfel de decizii demonstrează angajaților că organizația are încredere în ei.

Resursele necesare

Angajații nu pot să îndeplinească sarcinile cerute fără resursele necesare. Pentru a nu se simți neputincioși, organizația trebuie să fie în continuă comunicare cu angajații pentru a se asigura că dispun tot timpul de resurse cum ar fi utilaje, ustensile, consumabile etc.

Instruire

O sursă de stres la locul de muncă este diferența dintre capacitățile unei persoane și cerințele postului. Adesea, acest stres poate fi atenuat prin instruire și educare. Un angajat care este instruit corespunzător va avea încrederea mai mare în sine și capacitate mărită de a face față stresului. Angajații cu vechime pot să asiste la instruiri și să ofere cunoștințe deprinse din experiență noilor angajați.

Concluzie

În concluzie, stresul poate fi atât util, cât și dăunător pentru angajați și implicit pentru procesul de muncă. Pentru ca performanța optimă să fie atinsă, stresul nu trebuie să fie nici prea mare, nici prea mic. Când stresul este într-o cantitate ce poate fi gestionată, este un lucru benefic pentru organizație și productivitate.

Ca urmare, fiecare organizație are responsabilitatea de a trata angajații cu respect și înțelegere, și nu ca pe niște unelte menite doar să îndeplinească anumite sarcini.

Bibliografie

1. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620

2. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2463554

3. https://www.ukessays.com/essays/psychology/the-stress-in-the-workplace-psychology-essay.php

4. https://www.hse.gov.uk/

5. https://www.wellsteps.com/blog/2020/01/02/manage-stress-at-work/#7_Employees_should_be_encouraged_to_take_breaks_during_the_day_to_help_manage_stress